

## RESULTAATGERICHT

## VERBINDEND

## DOORTASTEND

## ORGANISATIESENSITIEF

## TRANSPARANT

## VERANDERAAR

## INSPIRATOR

Als CoPilot bij verandering help ik leiders impactvolle veranderingen te realiseren. Vanuit mijn eigen ervaring weet ik hoe pittig, weerbarstig en soms eenzaam de werkelijkheid kan zijn om teams met een ontwikkelopgave te leiden richting een waarderende organisatie. Met leiderschap dat zich kenmerkt door voldoende aandacht en sturing zodat resultaten met plezier worden bereikt.

Het is mijn missie om, samen met leiders, een bijdrage te leveren aan een gezond en aantrekkelijk werkklimaat. Ik heb een passie voor persoonlijke ontwikkeling en geniet ervan om mensen zó te ondersteunen, dat zij de beste versie van zichzelf kunnen zijn.

Als CoPilot begeleid ik jou en je team, ontrafel ik met jou de patronen, help ik je als executive coach of ben ik beschikbaar als interimmanager.

Zie voor meer informatie [www.paulettevdbroek.nl](http://www.paulettevdbroek.nl)

## WERKERVARING



PvdB Interim Management & Consultancy	2023-	(Co)piloot bij verandering
Waternet	2020-2023	Directeur Dienstverlening, 700 fte
Nederlandse Spoorwegen	2013-2020	Directeur Klantenservice, 800 fte
NS Reizigers Amsterdam CS	2009-2013	Manager Service & Operations, 1000 fte
NS Holding	2007-2009	Programmamanager Sociale Innovatie
NS Reizigers AmsterdamRegio	2004-2007	Productiemanager, 800 fte
NS Project Consult	2002-2004	Regiomanager Stationsontwikkeling
PvdB Interim Management	2000-2002	Zelfstandig ondernemer
ShowBizCity / Stage Holding	1999-2000	General manager
NS Stations Randstad-Noord	1998-1999	Regiomanager Facility Management
NS Zaanstreek  W-Friesland	1994-1998	Business manager NS stations
Lavold (Randstad Holding)	1989-1994	Hoofd Verkoop

## OPLEIDING & TRAININGEN

+31 652001787  
[www.paulettevdbroek.nl](http://www.paulettevdbroek.nl)  
[info@paulettevdbroek.nl](mailto:info@paulettevdbroek.nl)  
[PaulettevandenBroek](https://www.linkedin.com/company/paulettevandenbroek)  
**KvK** 88762874  
**BTW** NL002939833B27  
 Nieuwe Bosscheweg 14  
 5017JM TILBURG

Me-Scan Company	2025	Geaccrediteerd coach Me-Scan
Academie v. organisatiecultuur	2023-2024	Leergang Team coaching
Academie v. organisatiecultuur	2021-2022	Leergang Corporate Antropologie
School voor Transitie	2020	Secure Base Leiderschap
Human Dimensions	2019	Deep Democracy Level I
Nationaal Register	2019	Masterclass Commissariaat en Toezicht
TIAS Nimbas Tilburg	2014	Senior Executive Program
Maarten Kouwenhoven ism NS	2011	Strategisch coachen
NS Management Development	2009	Leiderschapsontwikkeling
Nyenrode Hooglerarenreeks	2008-2009	Verandermanagement
ISBW	1991	Nima-B
OU i.s.m. LU Wageningen	1989	Bedrijfskunde & Strategisch Management
HBO Dierenoord Wageningen	1985-1989	Facilitaire Dienstverlening

## OPDRACHTEN EXECUTIVE COACH / MENTOR

### 2023 - heden:

- Directeur Publieke Gezondheidszorg GGD Zaanstreek & West-Friesland
- Directeur Kind en Jeugd en school- en teamleiders Bartiméus Onderwijs en Zorg
- Directie en Leiderschapsteam Chemours Nederland B.V.
- Opleidingsmanager Saxion Hogeschool: mentoring/coaching
- Teamleider Stichting Bartiméus Volwassenen: coaching
- Teamleider AxionContinu: coaching

### Afgerond in 2024:

- Operationeel Directeur SWZ Zorg
- Algemeen Directeur FluXus Zaandam

## OPDRACHTEN TEAM COACH / INTERVISIE



### 2023 - heden:

- Stichting Bartiméus Onderwijs en Zorg: ontwikkeling waarderende organisatie voor directieleden en hun teams.
- Stichting Bartiméus Volwassenen: teamontwikkeling, wederkerigheid vergroten
- Stichting Bartiméus Beleid en Kwaliteit: Intervisie sessies
- Chemours Nederland B.V.: organisatieontwikkeling en leiderschapstraject in opdracht van CEO, begeleiding van directie en leiderschapsteams in een zeer uitdagende context.
- GGD Zaanstreek & West-Friesland: organisatieontwikkeling en leiderschapstraject directieleden en hun teams, in opdracht van Directeur Publieke Gezondheidszorg.

### Afgerond:

- Gemeente Amsterdam: 1-daagse teambegeleiding Directie ruimteontwikkeling
- FluXus Zaandam: Teamontwikkeling in opdracht van Algemeen Directeur, verbeteren van onderlinge samenwerking

## OPDRACHTEN INTERIM MANAGER

ontrouwe  
patronen

**PAULETTE  
VD BROEK**

(Co)Pilot bij  
verandering

T +31 (0)6 52 00 17 87  
Nieuwe Bosscheweg 14  
5017 JM Tilburg

info@paulettevdbroek.nl  
paulettevdbroek.nl

### 2023:

- Koninklijke Jaarbeurs Utrecht: Lead Facility Services and Operations in opdracht van CEO. Gerealiseerd: alle operationele klantprocessen succesvol samengevoegd, nieuwe directiestructuur geïmplementeerd en procesverbeteringen doorgevoerd.

<https://paulettevdbroek.nl/#referenties>



**PAULETTE  
VD BROEK**

FUNCTIE	MIJN OPDRACHT	IK BEN TROTS OP
2020 - 2022  <b>Directeur Dienstverlening</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoordelijk voor het innen van 300 mio (Drinkwater facturatie en Belastingen).</li> <li>• Zorgdragen voor goede dienstverlening, intern en extern.</li> <li>• Leiding geven aan afdelingen klantenservice en betalingen, meldkamer, facilitaire zaken, vergunningen, toezicht, handhaving, marketing, communicatie en HR, totaal 700 fte.</li> <li>• Zorgdragen voor efficiënte bedrijfsprocessen en alles wat noodzakelijk is om een voorspelbare en betrouwbare overheid te zijn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In crisis leiding gegeven aan taskforce digitale veiligheid.</li> <li>• Implementatie van 3 nieuwe systemen: drinkwaterfacturatie-, belastingen- en HR-systeem.</li> <li>• Als verbinder opgetreden in bestuurlijke crisis.</li> <li>• Visie op dienstverlening en huisvesting ontwikkeld.</li> <li>• Verantwoordelijk voor programma cultuur en leiderschap</li> <li>• KPI's met bijbehorende stuurinformatie ontwikkeld.</li> <li>• Administratieve processen geoptimaliseerd en gestructureerd.</li> </ul>
2013 - 2020  <b>Directeur Klantenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leiding geven aan grootschalige transformatie: samenvoegen 4 centrales met eigen signatuur, cultuur, locaties, processen, IT, KPI's en arbeidsvoorwaarden.</li> <li>• Zorgdragen voor efficiënte en kwalitatieve dienstverlening.</li> <li>• Visie ontwikkelen: dienstverlening en klantcontactstrategie.</li> <li>• Aanvoerder en regiehouder digitale transformatie/innovaties.</li> <li>• Realiseren besparingsdoelstelling 20%.</li> <li>• Realiseren omzetdoelstelling €27mio.</li> <li>• <a href="#">Verandertraject NS Klantenservice</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 4 afzonderlijke centrales zijn getransformeerd tot één waarde gedreven, wendbare 24/7 organisatie.</li> <li>• Cultuur veranderd van wantrouwen naar vertrouwen, 'continu verbeteren' zit in DNA van organisatie.</li> <li>• Resultaten, KPI's op alle fronten aantoonbaar verbeterd, efficiëncydoelstelling van 20% is gehaald.</li> <li>• Procesbegeleider CAO-Conferentie 2017-2020.</li> <li>• Assessor Jong Talenten en coach bij NS.</li> </ul>
2009 - 2013  <b>Manager Service &amp; Operations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestuurder van gebied Amsterdam, met ca. 1000 FTE</li> <li>• KPI's op het gebied van klanttevredenheid, logistiek, punctualiteit en (sociale) veiligheid realiseren.</li> <li>• Regionale partner voor Gemeente en Prorail.</li> <li>• Crisisleider voor grote evenementen in Amsterdam.</li> <li>• Bestuurder voor bonden en medezeggenschap.</li> <li>• Half jaar collega vervangen, span of control 1900 fte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amsterdam is onder mijn leiding ontwikkeld tot een gebied met goede resultaten en een bovengemiddelde medewerkerstevredenheid van 7.7. Was een gebied met excessieve operationele uitdagingen. Er was sprake van een destructieve cultuur.</li> <li>• <a href="#">Lessen van en voor veranderaars</a></li> </ul>
2007 - 2009  <b>Programma manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het ontwikkelen en implementeren van employability programma met strategische thema's zoals vergroten van de inzetbaarheid, levensfasebeleid en talentontwikkeling.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociale innovatieprijs AAVN meest innovatieve CAO.</li> <li>• 2011 Publicatie: Gids voor personeelsmanagement.</li> <li>• <a href="#">Vijf dilemma's bij sociale innovatie NS. eerste artikel</a></li> <li>• <a href="#">Vijf dilemma's bij sociale innovatie NS. tweede artikel</a></li> </ul>
2004 - 2007  <b>Productie manager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grote lijnen overeenkomst met Manager Service &amp; Operations. Standplaats Haarlem, Hoofddorp &amp; Lelystad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zichtbare verbetering van KPI's.</li> <li>• Harmonisatie processen tussen de standplaatsen.</li> </ul>
2000 - 2004  <b>Regio-manager Stationsontwikkeling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leidinggevend aan 50 bouwkundigen en projectmanagers.</li> <li>• Onderhandelingspartner voor alle grootschalige verbouwingsprojecten in o.a Amsterdam Centraal en Amsterdam-Zuid.</li> <li>• Zorgdragen dat de functionaliteiten van stations zoals retail, vastgoed en logistiek, transferkwaliteit behouden blijven.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2001 namens NS contract onderhandeld dat de NZ-lijn aangelegd kon worden onder Amsterdam CS.</li> <li>• Namens NS een goedgekeurd Masterplan voor Amsterdam Centraal ontwikkeld.</li> <li>• Procesbegeleider en facilitator grote evenementen.</li> </ul>
1999 - 2000  <b>General Manager ShowBizCity</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• P&amp;L verantwoordelijk. Omzet €11 mio.</li> <li>• Managen van grootschalige reorganisatie.</li> <li>• Eindverantwoordelijk voor Marketing, Sales en Operations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In drie maanden het oude bedrijf afgebouwd (-220fte) en nieuwe formule en organisatie opgebouwd.</li> <li>• Faillissement voorkomen en doorstart gerealiseerd.</li> </ul>
1998 - 1999  <b>Regio-manager Facility</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoordelijk voor het beheer (installatietechnisch-, bouwkundig-, schoonmaak- en sociale veiligheid) van 63 stationslocaties in Randstad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanbesteding nieuw landelijk schoonmaakcontract getrokken en geïmplementeerd.</li> <li>• Door samenvoeging van diverse contracten ruim 20% bespaard.</li> </ul>